

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

BOGOTÁ, MAYO DE 2021

1. JUSTIFICACIÓN

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), es una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de Minas y Energía, creada mediante la Ley 143 de 1994, cuya misión es regular los servicios públicos de energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos, promoviendo la disponibilidad de una oferta suficiente y confiable para atender de manera satisfactoria y eficiente las necesidades de los usuarios, en armonía con la política pública.

En el marco de la gestión que le corresponde, la Comisión ha implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual tiene entre sus objetivos el fortalecimiento y la promoción efectiva de la participación ciudadana a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, una de las cuales es la “Dimensión de Información y Comunicación”. Ésta es articuladora de las demás dimensiones, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

Conforme lo plantea el MIPG, “la comunicación es vital para difundir y transmitir la información que se gestiona en toda la entidad, tanto dentro de ella, como la que le permite relacionarse con los ciudadanos a quienes dirige sus bienes y servicios o tienen algún interés en su gestión y en sus resultados. Por tanto, la transparencia con la cual las entidades públicas toman sus decisiones y el acceso a la información pública que deben garantizar a los ciudadanos, son parte fundamental de esta dimensión”¹.

¹ Fuente: Marco general del sistema de gestión MIPG, julio de 2018.

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7>



En ese sentido, la elaboración de este documento parte de la “Matriz de grupos de valor y partes interesadas”, la cual se soporta en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad (Numeral 4.2. ISO9001/2015) y en la caracterización de usuarios. Ambas matrices son insumo para identificar y gestionar el manejo de la información externa; identificar y gestionar el manejo de la información y comunicación interna, y articular los criterios definidos por la entidad en su estrategia de rendición de cuentas, como parte fundamental de las actividades de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Por otra parte, el sistema de gestión de calidad de la CREG cuenta entre sus procesos de apoyo con el de “Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno”, y entre otras actividades, le corresponde a este proceso implementar la política de comunicaciones de la Comisión y procurar por el cumplimiento de la misma al interior de la entidad.

2. MARCO LEGAL

La implementación de la Política de Comunicaciones de la CREG se enmarca en el cumplimiento que debe dar la entidad al Decreto 2696 de 2004 (subrogado por el Decreto 1078 de 2015), por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las comisiones de regulación; y por las directrices establecidas en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1712 de 2015 (Transparencia y acceso a la información), y el Decreto 1499 de 2017 mediante el cual se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales de comunicación interna y externa para informar, difundir y promover la gestión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas entre sus grupos de valor.

4. EJES ESTRATÉGICOS²

- **IMPACTO:** Ser reconocidos por emitir una regulación de calidad.
- **ENTORNO SECTORIAL:** Incentivar el conocimiento regulatorio de los derechos y deberes de los usuarios.
- **EFICIENCIA ORGANIZACIONAL:** (i) Gestionar eficientemente la información, contando con sistemas de información robustos y seguros (ii) lograr una regulación clara, de calidad y pertinente.
- **APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO:** Armonizar el clima organizacional basados en una cultura de liderazgo, trabajo en equipo y enfoque a resultados.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Unificar los procedimientos internos para la generación de contenidos orientados a los grupos de valor.
- Producir información a grupos de valor en lenguaje claro y sencillo, en el marco de una estrategia de “Pedagogía de la Regulación”.
- Articular la producción de información pública con la estrategia de rendición de cuentas y la política de participación ciudadana.
- Implementar un protocolo para el manejo de comunicación en crisis.

6. MATRIZ DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS, Y SUS REQUISITOS³

² Ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico de la CREG para el periodo 2019-2023.

³ Tomado de la “Matriz de grupos de valor y partes interesadas,” (Numeral 4.2. ISO9001/2015) de la CREG. La elaboración y actualización de esta matriz contó como insumo con el Estudio de percepción de la CREG 2019 (<https://www.creg.gov.co/servicio-al-ciudadano/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-2019/estudio-de-percepcion-creg-2019>) y su actualización anual se hizo con base en las encuestas de satisfacción realizadas por la entidad.

En el marco de la Norma ISO 9001:2015 en la cual la CREG está certificada, la entidad identificó las necesidades y expectativas de las partes interesadas con las que interactúa, siendo este un insumo básico para identificar la información que provee la entidad y los requisitos de sus públicos internos y externos.

La tabla No.1 que se expone a continuación relaciona la matriz de grupos de valor y partes interesadas, y sus requisitos:

6.1 Grupos de valor:

GRUPO DE VALOR	PRODUCTO / SERVICIO (Si aplica)	REQUISITO / CARACTERÍSTICA / ATRIBUTO
Prestadores del servicio regulado	Comunicación de la Regulación emitida	<p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Usuarios	Comunicación de la Regulación emitida en lenguaje claro	Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.



		<p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p> <p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Superintendencias	Comunicación de la Regulación emitida en lenguaje claro	<p>Cooperación/ Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>



Otras partes interesadas

PARTE INTERESADA	REQUISITO / EXPECTATIVA / CARACTERISTICA / ATRIBUTO
Gobierno Nacional	<p>Sujeción a la política pública/ Que la regulación desarrolle propósitos y metas del plan nacional de desarrollo y los lineamientos de política del Gobierno Nacional.</p> <p>Oportunidad/ Que las respuestas se emitan en el menor tiempo posible, pero siempre enmarcadas dentro de los términos legales. Transparencia/ Que la información entregada sea completa, explícita y confiable.</p> <p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p>
Gobiernos regionales y locales	<p>Sujeción a la política pública/ Que la regulación desarrolle propósitos y metas del plan nacional de desarrollo y los lineamientos de política del Gobierno Nacional.</p> <p>Oportunidad/ Que las respuestas se emitan en el menor tiempo posible, pero siempre enmarcadas dentro de los términos legales. Transparencia/ Que la información entregada sea completa, explícita y confiable.</p> <p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p>
Altas cortes	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Entidades de control	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>



	Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.
Legislativo	<p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Gremios, asociaciones y ONGS	<p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Comités, vocales de control social y veedurías	<p>Divulgación/ Que todas las decisiones regulatorias se divulguen a los públicos objetivos de la entidad.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación, se analicen todas las observaciones y se valoren las alternativas propuestas.</p> <p>Objetividad/ Contenga decisiones basadas en hechos y que los mismos sean comprobables.</p> <p>Transparencia/ Que todas las reglas, sus objetivos, los estudios y análisis técnicos que la soportan y sus impactos sean explícitos y completamente públicos para todas las partes involucradas en el servicio.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p>



	<p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p>
Medios de comunicación	<p>Simplicidad/ Que las reglas estén elaboradas de tal forma que se facilite su comprensión, aplicación y control.</p> <p>Divulgación/ Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>
Academia	<p>Divulgación/ Que se publiquen con suficiente anticipación todos los proyectos específicos de regulación, y que se especifiquen los plazos para recibir comentarios.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Participación/ Que se generen espacios y canales de participación en la construcción de la regulación.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p>
Otras entidades reguladoras nacionales e internacionales	<p>Cooperación/ Que se trabaje de manera colaborativa la divulgación de temas que competen a las entidades.</p> <p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p>
Funcionarios CREG	<p>Claridad/ Que la información se divulgue en lenguaje sencillo y se empleen piezas gráficas para mayor entendimiento.</p> <p>Oportunidad/ Que se divulgue la información a tiempo.</p> <p>Colaboración/ Que se brinde apoyo y soporte en la producción y divulgación de la información a todos los procesos de la entidad.</p> <p>Proactividad/ Que se procure la anticipación a los problemas.</p>



7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

7.1 Campañas de comunicación: Es el desarrollo de las actividades definidas por la CREG para la publicación de las piezas gráficas, digitales, audiovisuales y/o impresas para proveer información a un público específico.

7.2 Piezas gráficas: Material informativo, en lenguaje sencillo y dirigido a la ciudadanía y público interno sobre temas de interés general relacionados con la regulación y la gestión de la CREG. Entre otras piezas, las más usuales son cartillas, folletos, gráficas, infografías, newsletter y presentaciones. En el caso de publicaciones impresas, también se deben hacer en formatos digitales para llegar a más audiencias a través de diferentes medios.

7.3 Material audiovisual: Producciones audiovisuales (entre 30 segundos y 3 minutos aprox.); talleres transmitidos a través de video conferencias y vía streaming; mensajes institucionales radiales; así como transmisión de audiencias públicas temáticas y de rendición de cuentas por canales de televisión nacionales y regionales.

7.4 Material impreso o en formato digital: producción de boletines de prensa institucionales y píldoras informativas como parte de la actualización y rediseño del sitio web.

7.5 Herramientas de comunicación: Es el conjunto de canales internos y externos que emplea la CREG para informar, divulgar y promover su gestión entre sus audiencias (públicos de interés internos y externos).

7.6 Transmisiones por televisión o streaming:

<https://www.youtube.com/user/CREGPrensa>

7.7 Canal telefónico: PBX: (57)+1 6032020 Fax: 6032100 – 6032049.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

7.8 Canal presencial: (sede principal y sede combustibles líquidos).

7.9 Correo electrónico: de los funcionarios y personal de outsourcing, así como los correos electrónicos institucionales creg@creg.gov.co y contactenos@creg.gov.co

7.10 Canales de información al ciudadano –PQRS: los cuales incluyen la recepción directa de las mismas en las instalaciones de la CREG, recepción telefónica, solicitud escrita y/o a través del correo electrónico creg@creg.gov.co

7.11 Medios internos de comunicación:

Se conforma por los siguientes:

- Circulares
- Resoluciones
- Intranet
- Carteleras digitales
- Memorandos
- Medios impresos
- Comunicación telefónica (extensiones internas)
- Comunicación verbal
- Correo electrónico de los funcionarios y personal de outsourcing
- Microsoft Teams
- Herramientas de Office 365

7.12 Medios externos de comunicación:

Se conforma por los siguientes:

- Circulares
- Resoluciones
- Carteleras digitales



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

- Piezas impresas
- Piezas digitales
- Comunicación telefónica
- Comunicación verbal
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Portal Web
- Eventos presenciales y virtuales

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PROYECCIÓN CORPORATIVA:

El Proceso de Proyección Corporativa de la Comisión de Regulación de Energía y Gas hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y es el encargado de integrar actividades, tácticas y herramientas de comunicación enfocadas a informar, difundir y promover estratégicamente la gestión de la CREG entre sus audiencias internas y externas.

En la tabla No.2 se exponen los requisitos o políticas con las que se relaciona el proceso:

REQUISITOS O POLÍTICAS RELACIONADOS		
CALIDAD - ISO 9001:2015	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPYG)	SGSSI - ISO 27001:2013
4.1. Compresión de la organización y su contexto 4.2. Compresion de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4. Sistema gestión de calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3. Planificación de los cambios 7.1.6. Conocimiento de la organización 7.4. Comunicación 7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2.2. Auditoría interna (e) 10 Mejora	Dimensión: Gestión con valores para el resultado Política de gestión: Participación ciudadana en la gestión pública Política de gestión: Servicio al Ciudadano Dimensión: Información y Comunicación Política de gestión: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Dimensión: Control Interno	Ver matriz de requisitos de seguridad de la información



Fuente: Caracterización del proceso de proyección corporativa y relaciones con el entorno

Los responsables de este proceso identifican las necesidades de comunicación de la entidad, implementan estrategias que respondan a las necesidades de comunicación internas y externas de la CREG, hacen seguimiento al alcance y al impacto de las estrategias implementadas y las documentan para retroalimentar los resultados, replicar tácticas exitosas en nuevas estrategias y corregir aspectos que afecten el objetivo general.

9. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO PROYECCIÓN CORPORATIVA⁴:

- PC-PR-001 Relación con medios de comunicación.
- PC-PR-002 Relaciones con la comunidad.
- PC-PR-003 Publicaciones.
- PC-PR-004 Organización eventos institucionales.
- PC-PR-006 Diseño de Estrategias de Comunicación internas y externas.

10. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

10.1 El vocero de la CREG

El (la) Director (a) Ejecutivo de la Comisión o a quien él delegue, es el vocero oficial de la entidad. Le corresponde informar a los diferentes públicos de interés las actividades, políticas, directrices y resultados de gestión emanadas de la entidad. El Comité de Expertos y/o el Director(a) Ejecutivo (a) podrá designar voceros para temas y escenarios específicos.

⁴ Tomado de Isodoc, procedimientos del proceso de Proyección Corporativa, Sistema de Gestión de Calidad de la CREG.

Toda información que se divulgue externamente y/o por medios masivos debe contar con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva para garantizar su coherencia con el direccionamiento institucional. El proceso de Proyección Corporativa brindará al Director y al Comité de Expertos el apoyo para el logro de este objetivo. Así mismo se encargará de articular con el Ministerio de Minas y Energía, otros ministerios o entidad, o con Presidencia de la República, las actividades y estrategias de comunicación externas que se desarrollen.

10.2 Generación de contenidos para divulgación en canales externos

Cada proceso, de acuerdo con la Matriz de Comunicaciones (ver tabla 3), creará sus propios contenidos dirigidos a públicos externos e internos, y coordinará con el proceso de Proyección Corporativa las actividades, tácticas y herramientas de comunicación para su divulgación a través de los diferentes canales. A continuación, se relacionan los tipos de contenido para públicos externos que genera y publica la CREG:

10.2.1 Contenidos noticiosos: Información de interés general con respecto a las acciones, gestión y resultados de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

10.2.2 Contenidos pedagógicos: Piezas gráficas impresas y digitales, así como material audiovisual creado por la Comisión con el fin de ilustrar e informar a los grupos objetivos con respecto a la gestión de la comisión (cartillas, videos, revistas, informes, presentaciones).

10.2.3 Información institucional: Información que identifica la razón de ser de la entidad como misión, visión, valores, objetivos, funciones, sectores, entre otros.

10.2.4 Información administrativa: Información relacionada con actuaciones de los procesos de soporte de la CREG.**Normatividad:** Contenidos que hacen referencia a la regulación, normas y jurisprudencias, informes de procesos y notificaciones.

10.3 Matriz de comunicaciones de la CREG

La matriz de comunicaciones es un documento que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de la CREG y refleja de manera detallada la información que comunica cada proceso, es decir, qué se comunica, cuándo lo comunica, a quién lo comunica, quién lo comunica, cómo lo comunican y cuáles son sus evidencias.

En la tabla No.3⁵ que se expone a continuación se describe en detalle la información que provee la entidad:

MATRIZ DE COMUNICACIONES POR PROCESOS						
PROCESO	¿QUÉ COMUNICA?	¿CUÁNDO?	¿A QUIÉN LO COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿CÓMO (POR QUÉ MEDIO)?	EVIDENCIA
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Plan estratégico de la Entidad	Una vez sea aprobado por el Comité de Expertos	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/phocadownload/planes_politicas/plan_estrategico_2011_2015.pdf
	Plan de Acción anual	Al 31 de enero de cada vigencia	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/planes-y-
	Agenda regulatoria indicativa	al 31 de diciembre de la vigencia anterior	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/agenda
	Seguimiento al avance de la agenda regulatoria	Trimestralmente	Comité de expertos y asesores	Responsable de planeación	Formato de seguimiento	Formato
	Cronograma de elaboración de planes de la entidad	30 de septiembre de cada vigencia	Funcionarios	Responsable de planeación	Correo electrónico	
	Planes operativos por proceso	Una vez sean aprobados por la dirección ejecutiva	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/planes-y-
	Proyectos de inversión para la siguiente vigencia	31 de marzo de cada vigencia	Ministerio de Minas y Energía Y Departamento Nacional de Planeación	Responsable de planeación	Aplicativo SUIFP del DNP	https://suifp.dnp.gov.co
	Seguimiento a proyectos de inversión	Mensualmente	Ministerio de Minas y Energía Y Departamento Nacional de Planeación,	Responsable de planeación	Aplicativo SPI del DNP	https://spi.dnp.gov.co/Default.aspx?ReturnUrl=%2fRegistro%2fRegistroInformacion.aspx%3fid%3dimg_Registrar%252
	Anteproyecto de presupuesto para la siguiente vigencia	31 de marzo de cada vigencia	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Responsable de planeación	Correo electrónico	proyecto_presupuesto@minhacienda.gov.co
	Planes institucionales de acuerdo con el Decreto 612 de 2018	Al 31 de enero de cada vigencia	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/planes-y-programas/category/162-planes-de-accion
	Informe de gestión anual de la entidad	Al 31 de enero de cada vigencia	Públicos de interés	Responsable de planeación y responsable de Comunicaciones	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/seguimientos/category/2-
	Informe de ejecución presupuestal de inversión	Trimestralmente	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Responsable de planeación	Correo electrónico	Informe
	Informe de ejecución presupuestal de inversión	Mensualmente	Ministerio de Minas y Energía y Contraloría General de la República	Responsable de planeación	Correo electrónico	Informe
Mapas de riesgo	Una vez sea aprobado por el Comité de Expertos	Funcionarios y públicos de interés	Responsable de planeación	Portal WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/creg/nuestra-labor/planes-politicas/riesgos	

⁵ Fuente: ISODOC, Matriz de Clientes y partes interesadas, Sistema de Gestión de Calidad de la CREG.



PROYECCIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES CON EL ENTORNO	Formatos de ISODOC del proceso	Semestral	Cliente interno	Proyección Corporativa y Relaciones con el Entorno	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Evidencia de socialización
	Política de comunicaciones	Semestral	Cliente interno.	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Enlace con publicación del documento y soporte de socialización.
	Plan anual de comunicaciones	Primer trimestre del año	Director Ejecutivo y Presidencia de la República (Directiva presidencia 03 de 2019)	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Reunión con el director y comunicación oficial a través de correo electrónico a Presidencia.	Acta de reunión y plan de comunicaciones.
	Plan de rendición de cuentas	En el primer trimestre del año	Cientes internos y clientes externos.	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Portal WEB	Enlace con publicación del documento
	Política de participación ciudadana en el marco de MIPG	En el primer trimestre del año	Cientes internos y clientes externos.	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Portal WEB	Enlace con publicación del documento
	Piezas de promoción, vídeos, presentaciones y material de apoyo de eventos institucionales.	En el primer trimestre del año	Cientes externos	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Portal WEB, redes sociales y correo electrónico	Publicación de boletines, presentaciones, vídeos y cartillas entre otros.
	Informe trimestral de comunicaciones	Cada trimestre	Cientes internos y clientes externos.	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Portal WEB	Radicado de informe y enlace de publicación en el portal.
	Resultados de encuestas y/o estudios de percepción	Cada semestre	Cientes internos y clientes externos.	Líder de proyección corporativa y relaciones con el entorno	Portal WEB Intranet Reuniones de revisión por la dirección	Análisis de encuestas y enlace de publicación
GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Plan Anual de Auditorías Internas - PAAI	Anual	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC	Asesor Control Interno	Correo electrónico / reunión	PAAI - Acta
	Plan de Auditoría	Cuando se realicen	Líderes de proceso auditados	Asesor Control Interno	Correo electrónico	Radicado
	Informes de Auditoría	Cuando se realicen	Al director ejecutivo y a los líderes de procesos auditados	Asesor Control Interno	Correo electrónico	Radicado
	Informes de Seguimientos	Cuando se realicen	Al director ejecutivo y a los líderes de procesos	Asesor Control Interno	Correo electrónico	Radicado
	Informes a Entes Externos	Según requerimiento del ente de externo	Entes externos	Asesor Control Interno	Página web, aplicativos de entes externos	Radicado -Informes reportados
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	Programación de auditorías	Definido en el programa de auditorías	Todos los funcionarios	Administrador del SGC	Correo electrónico - Cartelera digital	Soportes de cartelera digital
	Resultado de auditorías	Toda vez que se finalice las auditorías	Todos los funcionarios	Administrador del SGC	Reunión de cierre	Acta
	Resultado desempeño del proceso	Trimestral	Todos los funcionarios	Administrador del SGC	Cartelera digital	Cartelera digital
	Revisión por la dirección	Semestral	Líderes de proceso	Administrador del SGC	Correo electrónico	Correo electrónico
	Política de calidad - Objetivos de estratégicos	Inducción - reinducción y de acuerdo a necesidades requeridas	Todos los funcionarios	Administrador del SGC	Cartelera digital	Cartelera digital
REGULACIÓN	Medidas regulatorias	cuando se expiden	clientes y partes interesadas	Director ejecutivo	pagina web Diario Oficial	http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/D documentos-Resoluciones?openview http://www.imprensa.gov.co/portal/page/portal/IMPRESA/Productos/Diario_Oficial
	Estudios, consultoría y análisis propio de la comisión	Permanentemente	clientes y partes interesadas	Director ejecutivo	Pagina WEB	http://www.creg.gov.co/index.php/es/normatividad/normas/circulares
ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS	Formatos de Isodoc del proceso	Semestral	Cliente interno	Grupo de atención al ciudadano - Proyección corporativa	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Evidencia de socialización
	Plan del servicio al ciudadano	En el primer trimestre del año	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Enlace con publicación del documento
	Informe trimestral de PQRS	Cada trimestre	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Portal web de la Comisión	Enlace con publicación del documento
	Normatividad relacionada con el proceso de atención al ciudadano	Toda vez que se incluyan normas relacionadas con el proceso de PQRS	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Medios internos de la Comisión en reuniones de socialización Medio externo: Portal web	Acta de socialización.
	Reglamento Interno para la contestación de derechos de petición - Resolución 020 de 2018	Inducción - reinducción y de acuerdo a necesidades requeridas	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Enlace con publicación del documento
	Indicadores de gestión del proceso	Cada trimestre	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Medios internos de la Comisión (cartelera, intranet, correo electrónico) Medio externo: Portal web	Enlace con publicación del documento
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ARBITRAMIENTO	Informe trimestral de PQRS	Cada trimestre	Cliente interno y cliente externo	Grupo de atención al ciudadano	Portal web de la Comisión	Enlace con publicación del documento
	Medidas regulatorias	cuando se expiden	clientes y partes interesadas	Director ejecutivo	Pagina WEB Diario Oficial	http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/D documentos-Resoluciones?openview http://www.imprensa.gov.co/portal/page/portal/IMPRESA/Productos/Diario_Oficial



PROCESOS JUDICIALES	Condenas de alto impacto	Cuando se presente la situación	Ministerios, Agentes regulados, usuarios.	Responsable del proceso	Dirección de la CREG, Comité de Conciliación, Oficio, circular.	Circulares, oficios
GESTIÓN HUMANA	Planes anuales de Gestión Humana	A 31 de enero de cada año	Proceso de Gestión Humana	A toda la Entidad	Publicación en Página Web de la CREG	Link de publicación, https://www.creg.gov.co/creg/planeacion-estrategica/planes-y-programas/planes-del-modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion-0/planes-del-modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion-2020
	Actividades relacionadas con la Gestión del talento humano: Bienestar e incentivos Capacitación Inducción reintroducción Evaluación de desempeño	De acuerdo al cronograma definido para cada plan	Proceso de Gestión Humana	A toda la Entidad	Página Web de la entidad, plataforma office 365(Share point, correo, teams), carteleras	sharepoint/gestión humana/ SG-SST
	Actividades relacionadas con SST	De acuerdo a las actividades programadas en los planes	Proceso de Gestión Humana	A toda la Entidad	Página Web de la entidad, plataforma office 365(Share point, correo, teams), carteleras	sharepoint/gestión humana/ SG-SST
	Actos administrativos de personal	Cuando es expedido el acto	Secretaría de subdirección administrativa	Interesados	Comunicación escrita	* Historia laboral * https://www.creg.gov.co/ley-de-transparencia/3-estructura-organica-y-talento-humano/39-nombramiento-servidores-publicos
	Actos administrativos generales (circulares, resoluciones)	Cuando es expedido el acto	Secretaría de subdirección administrativa	A toda la Entidad	Correo electrónico	Unidad:\P:\DOCUMENTOS_CREG\PDF\Resoluciones Administrativas archivo fisico
	Manual de funciones y competencias	Cuando ingresa el funcionario o cuando se realiza cambios al la ficha del cargo	Proceso de Gestión Humana	Interesados	Comunicación escrita	* página web de la entidad, la ruta es: inicio/CREG/gestión humana/Manual de funciones y competencias laborales * Historia laboral
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Términos de referencia, Invitación a Pluralidad Determinada de Oferentes, Solicitudes de cotización	Cuando el Gestor de la Contratación tenga una solicitud para iniciar un proceso de contratación	A todos los funcionarios de la CREG, A toda la ciudadanía	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	Página WEB Y SECOP	Términos de referencia, IPDO, https://www.secop.gov.co/CO1ContractManagement/Tendering/ProcurementContractManagement/Index
	Documentación soporte de los contratos	Cuando sea requerido	Ciudadanía	Proceso de bienes y servicios con el apoyo de I.T.	Página WEB Y SECOP	DOCUMENTOS REQUERIDOS COMO SOPORTE DEL CONTRATO.
	Evaluaciones de proponentes	El supervisor del contrato haga la evaluación o reevaluación del proveedor	Ciudadanía	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	Página WEB Y SECOP	Formato evaluación o reevaluación de proveedores https://www.secop.gov.co/CO1ContractManagement/Tendering/ProcurementContractManagement/Index
	Actas de adjudicación o declaratoria de desierto	El Comité de evaluación haga entrega formal del documento de evaluación.	Ciudadanía	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	Página WEB Y SECOP	Documento de evaluación https://www.secop.gov.co/CO1ContractManagement/Tendering/ProcurementContractManagement/Index
	Contratos	Cada vez que haya una legalización contractual	Ciudadanía	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	Página WEB Y SECOP	Anexo Contrato https://www.secop.gov.co/CO1ContractManagement/Tendering/ProcurementContractManagement/Index
	Plan Anual de Adquisiciones de Bienes y Servicios	En el mes de Enero de cada año	Ciudadanía	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	Página WEB Y SECOP	PAA https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanManagement/Index
	Informes de Gestión Contractual	Mensual	Contraloría General de la República	Proceso de Bienes y Servicios con el apoyo de Tecnología	PLATAFORMA STORM USER DE LA CONTRALORIA	Certificado Acuse de Aceptación de Rendición
	Indicadores	Semestral	SGC. Y funcionarios de la CREG	Proceso de bienes y servicios. Con el apoyo de I.T.	Vía Correo Electrónico	Formato



INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Políticas de I.T.	De acuerdo con la Estrategia de I.T.	Funcionarios de la Entidad Partes interesadas	Asesor I.T.	Correos Electrónicos Carteleras digitales Protectores de pantalla IntraCREG Portal de la Entidad	Correos Electrónicos Carteleras digitales Protectores de pantalla IntraCREG Portal de la Entidad
	Gestión de TIC's	Diariamente	Agente de Mesa de Ayuda	Usuario que registro el TIC	ARANDA, Correo Electrónico, telefónicamente, presencialmente	Registros de ARANDA, Correos Electrónicos
	Gestión de cambios sobre Sistemas de Información, Información o Servicios Tecnológicos	De acuerdo con solicitudes de cambios presentadas	Asesor I.T. - Responsable dominio de Sistemas de Información - Responsable dominio Información - Responsable dominio Servicios tecnológicos	Funcionarios de I.T. Usuarios que solicitan cambios	ARANDA, Correo Electrónico, presencialmente en reuniones de trabajo	Registros de ARANDA, Correos Electrónicos y Actas de reunión
	Políticas del SGSI e información relacionada	De acuerdo con Plan de comunicaciones y sensibilización del SGSI	Funcionarios de la Entidad Partes interesadas	Asesor I.T. Agente mesa de Ayuda Oficial de Seguridad de la Información Comunicaciones con base en solicitud presentada por IT	Comprensos de seguridad Correos Electrónicos Carteleras digitales Protectores de pantalla IntraCREG Portal de la Entidad	Comprensos de seguridad Correos Electrónicos Carteleras digitales Protectores de pantalla IntraCREG Portal de la Entidad
	Avance Política Gobierno Digital	Trimestralmente	Ministerio de Minas y Energía	Asesor I.T. recopila la información con los líderes de proceso involucrados	Correo Electrónico	Correos Electrónicos
	Proyectos PETI y de T.I.	De acuerdo con el programa de Uso y apropiación asociado a cada proyecto	Funcionarios de la Entidad	Asesor de IT con apoyo del área de comunicaciones	Los medios requeridos de acuerdo con la Estrategia de Comunicaciones y de Uso y Apropiación	Las evidencias dependen de los medios que involucre la estrategia de comunicaciones y de uso y apropiación
GESTIÓN FINANCIERA	Boletín Deudores Morosos del Estado	Junio - Diciembre	CGN	Equipo contable	Formulario CHIP	CHIP
	Información financiera	Anual	Comisión Legar de Cuentas - Cámara de Representantes	SAF / Funcionarios	Correo electrónico	Informe CLC
	Declaraciones tributarias	Mensual - Anual	DIAN / SHD	Equipo contable.	MUISCA / SHD	Declaración tributaria
	Información exógena nacional y distrital	Anual	DIAN / SHD	Equipo contable.	MUISCA / SHD	Reporte información exógena
	Anteproyecto de presupuesto para la siguiente vigencia	Anual	DGPPN / MHCP	SAF / Profesional de presupuesto.	Correo electrónico / SIF Nación	Correo electrónico / Anteproyecto Presupuesto
	Composición de portafolio en fondos especiales	Anual	MHCP	SAF / Equipo contable / Profesional de presupuesto	Correo electrónico	Correo electrónico
	Informe de saldos cuentas bancarias patrimonios autónomos	Mensual	DTN / MHCP - Subdirector operaciones	SAF / Equipo contable / Profesional de tesorería	Correo electrónico	Correo electrónico
	Informe de traslados de saldos en patrimonios autónomos a la CUN	Mensual	DTN / MHCP - Subdirector operaciones	SAF / Equipo contable / Profesional de tesorería	Correo electrónico	Correo electrónico
	Conciliaciones CUN	Mensual	DTN / MHCP	SAF / Equipo contable / Profesional de tesorería	Correo electrónico	Correo electrónico
	Conciliaciones reciprocas	Mensual	DTN / MHCP / Otras entidades	SAF / Equipo contable / Profesional de tesorería	Correo electrónico	Correo electrónico
	Resolución de contribución especial de regulación	Anual	Empresas reguladas	SAF / Contribución y cartera / oficina jurídica	Publicación página Web / Diario oficial / Notificación personal / Correo electrónico	Publicación página Web / Diario oficial / Notificación personal / Correo electrónico
	Resolución de Omisas	Anual	Regulados omisos	SAF / Contribución y cartera / oficina jurídica	Publicación página Web / Diario oficial / Notificación personal / Correo electrónico	Publicación página Web / Diario oficial / Notificación personal / Correo electrónico
	Informe de pagos hechos al exterior	Trimestral	Banco de la República	SAF / Funcionarios	Formato BanRep	Correo electrónico
	Informe de ejecución presupuestal	Trimestral	Ministerio de Minas y Energía	SAF / Profesional de presupuesto / Profesional planeación	Correo electrónico	Correo electrónico
	Marco Fiscal de Mediano Plazo	Anual en junio	Ministerio de Minas y Energía	SAF / Profesional de presupuesto / Profesional planeación	Correo electrónico	Correo electrónico enviado por el profesional de planeación.
	Reporte Austeridad del Gasto	Semestral	Presidencia de la República	SAF / Funcionarios	Plataforma web Austeridad Presidencia de la República	Informe de austeridad
	Circular cierre de vigencia	Anual	Procesos CREG	SAF / Funcionarios	Correo Electrónico	Circular de cierre
Cronograma proceso nómina gestión humana	Anual	Gestión Humana	SAF / Equipo contable.	Correo Electrónico	Correo / publicación IntraCreg	
GESTIÓN DOCUMENTAL	Sistema Integrado de Conservación	De acuerdo a la elaboración y/o actualización de instrumentos archivísticos	Funcionarios y ciudadanía en general	Líder de proceso de gestión documental	Página Web de la entidad	https://www.creg.gov.co/creg/gestión-documental
	Procedimientos de gestión documental	De acuerdo a la elaboración y/o actualización de procedimientos del proceso	Funcionarios y ciudadanía en general	Líder de proceso de gestión documental	Página Web de la entidad	https://www.creg.gov.co/creg/gestión-de-calidad/procedimientos/gestión-documental
	Instrumentos Archivísticos	De acuerdo a la elaboración y/o actualización de instrumentos archivísticos	Funcionarios y ciudadanía en general	Líder de proceso de gestión documental	Página Web de la entidad	https://www.creg.gov.co/creg/gestión-documental
	Política	procesos de inducción y reir	Funcionarios y ciudadanía en general	Líder de proceso de gestión documental	Página Web de la entidad	https://www.creg.gov.co/creg/planeacion-estrategica/politicas



11. PROCEDIMIENTOS PARA LA GENERACIÓN DE CONTENIDOS EN CANALES EXTERNOS

11.1 Contenidos noticiosos: El proceso de Proyección Corporativa deberá estar atento a la información de interés general con contenido noticioso que se genere dentro de la CREG con el fin de elaborar los boletines de prensa institucionales correspondientes. Los diferentes procesos de la Comisión deberán suministrar la información que Proyección Corporativa necesite para el desarrollo de los contenidos noticiosos y su respectiva publicación a través del sitio web de la entidad.

El líder de Proyección Corporativa será el encargado de aprobar los boletines que se publiquen en el sitio web, previo consentimiento del experto líder del tema. En los casos en que el Director Ejecutivo lo indique, se difundirá dicho boletín institucional a los medios de comunicación.

11.2 Contenidos comunicativos: Una vez se produzca material audiovisual, el proceso de Proyección Corporativa deberá enviar toda la información y los datos necesarios para que Informática y Tecnología lo publique en el sitio web de la entidad. El líder de Proyección Corporativa será el responsable de aprobar la información publicada.

11.3 Información institucional: La Dirección Ejecutiva, el asesor de planeación y el líder de Proyección Corporativa serán los encargados de elaborar, desarrollar y aprobar los textos institucionales que identifican la razón de ser de la entidad, como misión, visión, valores, objetivos y funciones, entre otros aspectos.

11.4 Información administrativa: El líder del proceso de soporte que requiera la publicación o actualización de información en el sitio web deberá enviar los datos



necesarios a Informática y Tecnología para que estos sean publicados en el sitio web de la entidad.

- 11.5 Normatividad:** Será publicada por la persona que asigne el Director Ejecutivo para este fin, una vez la información relacionada con regulación, normas y jurisprudencia, informes de procesos y notificaciones sea aprobada por el Comité de Expertos.

12. GUÍA DE LENGUAJE CLARO / ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

La política de comunicaciones de la CREG adopta la Guía de Lenguaje Ciudadano del Programa Nacional del Servicio Civil (PNSC) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), documento que señala cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro y de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano. Esto es con la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

Así mismo, teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 sobre acceso a la información, en este documento de Política de Comunicaciones se relacionan recomendaciones de carácter general sobre accesibilidad en documentos digitales, piezas gráficas y audiovisuales para ser implementadas por la entidad:

- 12.1 Estructura de la oración:** Se refiere a la organización de los textos, de forma tal que tengan una secuencia lógica. Este es el orden lógico de la oración: SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO.
- 12.2 Economía del lenguaje:** Tratar de decir lo mismo con menos palabras.
- 12.3 Claridad en el lenguaje:** El lenguaje debe ser sencillo, reduciendo al mínimo las expresiones técnicas y evitando las formulaciones matemáticas, las siglas y los acrónimos, de tal forma que una persona con nivel bajo o medio de escolaridad comprenda el texto.
- 12.4 Verbos y no verboides:** Evite utilizar los gerundios (ando-endo). Utilice verbos activos. Ejemplo: Lo incorrecto es: En el año 2014 la CREG trabajó expidiendo normas con respecto a.... Lo correcto es: En el 2014 la CREG expidió las normas de...
- 12.5 Archivos de Word:** Utilizar fuente Arial 12 puntos a 1,5 de ancho de espacio. Dejar un espacio entre párrafos. La fuente Arial no tiene adornos y facilita la percepción del texto.
- 12.6 Alineación:** Los párrafos alineados a la izquierda favorecen la lectura.
- 12.7 Margen:** El margen debe ser normal o ancho. Esto favorece que se pueda leer mejor y sin tantos caracteres por línea.
- 12.8 Salto de página:** Para forzar el salto de página debe hacerse con el comando adecuado.



- 12.9 Viñetas:** Las listas enumeradas o con viñetas deben configurarse como tal. Cuando no se definen de esta manera no es posible ubicarlas y manejarlas adecuadamente. Tener pendiente no manejar viñetas con letras como “o”.
- 12.10 Numeración:** Con el fin de unificar la numeración de todos los documento, utilizar únicamente nomenclatura numérica, es decir (1, 1.1, 1.1.1), evitar en lo posible otras numeraciones o secuencias como (i, ii, iii,) (I,II,III,IV,) (A, B, C,). Los miles se separan con punto (.) y los decimales con coma (,). Ejemplo: 15.204,21. Los porcentajes también se expresan con coma y el signo correspondiente (,). Ejemplo: 42,5%
- 12.11 Siglas:** La sigla CREG se escribirá con mayúscula sostenida. Siglas como BTU, GBTUD, KW, se escribirán con mayúscula sostenida. No usar siglas sin la correspondiente descripción. Usar entre paréntesis las siglas luego del nombre completo. Ejemplo: La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) trabajó en la expedición de la metodología de remuneración de ...
- 12.12 Días y meses:** Los nombres de los días y meses van en minúscula. Ejemplo: jueves, viernes, enero, febrero.
- 12.13 Gráficas y tablas:** Las gráficas y tablas van numeradas de forma independiente y siempre llevarán títulos. El tipo de fuente debe ser igual al resto del texto Arial 12 puntos. Si la tabla o gráfica tiene muchos datos y debe usarse un tamaño menor de letra ésta no debe ser inferior a 8 puntos. Se debe colocar en cada tabla o gráfica la respectiva fuente de información.
- 12.14 Tecnicismos o extranjerismos:** Los tecnicismos se deben utilizar sólo cuando son estrictamente necesarios y se debe explicar su significado inmediatamente después de utilizado. No se deben usar términos en idiomas extranjeros. Cuando se



hace necesario su uso, deben presentarse de tal forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres *itálicos*) y deben ser explicados inmediatamente después de utilizados por primera vez.

12.15 Veracidad de la información: Los contenidos deben ser vigentes, veraces, completos, relevantes y verificables, que no den lugar a interpretaciones erradas. Se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información. Los contenidos deben ser de competencia de la Comisión. En caso de ofrecer contenidos de terceros se debe incluir la fuente de donde se toman. La información publicada debe provenir de fuentes totalmente confiables. Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de la publicación o de su última actualización.

12.16 Ilustraciones: Las imágenes, dibujos, fotos o cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando se realice algún tratamiento técnico a las imágenes, dibujos, fotos o cualquier otro material gráfico (montajes, composición, transparencias, entre otras) se debe indicar en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

12.17 Contenidos no ofensivos ni discriminatorios:

- Los contenidos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos o atentar contra los derechos fundamentales de los particulares.
- Los contenidos deben tener en cuenta que en todo momento se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.



- Los contenidos no deben reflejar gustos, intereses o deseos particulares, ni posiciones políticas, religiosas o económicas que indiquen preferencias pro algún grupo específico.
- El lenguaje puede ser sencillo y coloquial, siempre y cuando ningún coloquialismo o regionalismo resulte ofensivo en alguna región del país.

12.18 Contenidos deben mantener la privacidad:

- Los contenidos no deben revelar aspectos confidenciales de las personas y la entidad.
- Los contenidos no pueden afectar el buen nombre o generar efectos legales adversos a la CREG.
- Todas las publicaciones que se hagan tendrán carácter oficial
- Los contenidos que estén en trámite o para comentarios deberán especificar dicha condición.
- Los contenidos regulatorios sólo se ofrecerán cuando se trate de los definitivos o se requiera su publicación por Ley.
- En caso de solicitar información a particulares se aclarará que ésta se utilizará sólo para los fines requeridos y no se divulgará a terceros sin consentimiento de quien suministra los datos; salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

12.19 Contenidos con derecho de autor y propiedad intelectual

- El contenido publicado en los medios electrónicos será propiedad intelectual de la entidad y por lo tanto será considerado bien fiscal, razón por la cual su utilización debe ser autorizada.
- Los medios electrónicos deberán informar expresamente qué información de la que contienen los medios electrónicos puede ser utilizada y cómo puede ser utilizada.



- Cuando se haga uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de algún contenido de un tercero, se debe cerciorar que se cuenta con la debida autorización del titular de los derechos de dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica en los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual, así como los programas informáticos y bases de datos.
- Cualquier material que sea tomado de alguna fuente externa debe ser considera como una cita textual, por lo cual debe incluir la referencia de dónde se tomó.
- Los contenidos deben tener en cuenta que la protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observan en lo relativo a las marcas, nombres comerciales, logos, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, diseños industriales, patentes, modelos, fórmulas, documentos, derechos de autor, entre otros.
- Cuando se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la cual quede en duda el contenido, incluyendo la información publicada en la página web de la entidad; se debe corregir la información de la manera más diligente.

12.20 Publicación de contenidos en el portal web de la Comisión

Los procesos y procedimientos internos relacionados con la publicación de contenidos en el portal web de la Comisión de Regulación de Energía y Gas www.creg.gov.co se supedita a la Matriz de Comunicaciones por Procesos y en todo caso deberán cumplir los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información, las normas reglamentarias correspondientes y las directrices de usabilidad para sitios web del Estado colombiano.

Así mismo, en el marco mismo de la política de comunicaciones y en particular, en lo referente a la publicación de contenidos en el portal web de la Comisión, la CREG manifiesta su compromiso con la publicación de contenidos en formatos de “datos

abiertos”, iniciativa con la que el gobierno colombiano promueve la transparencia, el acceso a la información pública, la competitividad, el desarrollo económico, y la generación de impacto social a través de la apertura, la reutilización de los datos públicos, y el uso y apropiación de las TIC⁶. La Ley 1712 de 2014 "Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" se ha definido como datos abiertos: "(...) aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

En ese sentido, y hasta tanto no exista normatividad que la sustituya, la publicación de contenidos estará sujeta a las directrices definidas en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de **Gobierno Digital** y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

13. Manejo y uso de redes sociales⁷

Teniendo en cuenta el carácter técnico de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, y la capacidad operativa de la misma, no se atenderán peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de las redes sociales con las que cuenta. Ante cualquier solicitud, se remitirá al usuario a los siguientes canales de atención:

⁶ Tomado del portal web de Datos Abiertos: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-9407.html>

⁷ Tomada de la circular 01 de 2019 de Presidencia de la República, Manejo y uso de redes sociales.

- Recepción directa en las instalaciones de la CREG (Av. Calle 116 # 7-15 Oficina 901).
- Recepción Telefónica (01 8000 512734 - (57)+1 6032020).
- Solicitud escrita a través de nuestro correo electrónico: creg@creg.gov.co
- Atención de notificaciones judiciales: notificaciones1@creg.gov.co
- Atención temas anticorrupción: anticorrupcion@creg.gov.co

De acuerdo con la circular 01 de 2019 de Presidencia de la República, Manejo y uso de redes sociales, se relacionan los principios que aplican a las entidades del estado, y por lo tanto, a la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG):

Seguridad y control: La operación de las cuentas de redes sociales institucionales debe hacerse bajo un protocolo de seguridad y control, que garantice la confidencialidad de las claves.

Acceso y del manejo de contenido: Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar todas las cuentas a correos institucionales y no personales.

Valoración del contenido: Las redes sociales son un canal de doble vía. Antes de publicar algún mensaje se deben valorar las posibles interpelaciones o respuestas que este podría generar. Si bien habrá usuarios dispuestos a controvertir, criticar o incluso ofender, tenga en cuenta que existe siempre la posibilidad de una respuesta respetuosa hacia quien no está de acuerdo.

Calidad: La información tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas que damos, deben someterse a criterios de pertinencia, respeto, adecuación y objetividad. Antes de publicar algo es importante dar una lectura final para asegurarse que el mensaje



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

está bien expresado. De ser posible, hacer una revisión adicional con alguien que no haya participado en la redacción para asegurarse de que el mensaje se entiende claramente.

Veracidad: La información que se comparte por las redes sociales debe provenir de fuentes certificadas. Antes de publicar cualquier mensaje es indispensable preguntarse: "¿Es cierto lo que estoy diciendo? ¿Es una información verificable? ¿Proviene de una fuente confiable?"

Corresponsabilidad: Debemos ser conocedores de las normas básicas en las redes sociales, tener claro a quién representamos, saber qué debemos comunicar y cómo hacerlo. Antes de publicar, revise si el mensaje será publicado por la cuenta institucional. Procure no mantener activas cuentas institucionales y personales al tiempo o en el mismo dispositivo.

Legalidad: Se debe acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación y normatividad vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos de terceros. Bajo esta premisa, confirme siempre el origen de fotografías, videos o textos.

13.1. Manejo de las redes sociales:

Para el manejo general de las publicaciones que se realicen en medios digitales de las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional, se presentan las siguientes recomendaciones:

- En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado por los administradores para beneficios personales o de terceros, así como tampoco se permite que las publicaciones reflejen las opiniones o sentimientos personales del administrador en cuestión.

- El lenguaje utilizado debe ser amigable, de fácil entendimiento y cercano a los ciudadanos.
- Las publicaciones deberán ser dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas.
- En lo posible se hará uso de fotografías, videos y/o cualquiera herramienta audiovisual, que acompañen los contenidos. Los derechos de autor de dicho material deben pertenecer a las entidades del Gobierno nacional, o contar con la autorización para su uso.
- El contenido publicado tendrá como referencia el link de las Páginas Web de la entidad en cuestión.
- Se aprovechará la participación de la entidad o sus representantes en congresos, foros, encuentros del sector, streamings, entre otros eventos, para comunicarlo en tiempo real por redes sociales.
- La interacción en las redes sociales (seguidores, amigos, retweets, etc.) se determinará mediante una estrategia que exija que la participación de las mismas tenga relación directa con los temas de interés.
- No se deben realizar publicaciones mentirosas o engañosas.
- No publicar contenido difamatorio o ilegal, así como contenido en Internet sin cumplir con las normas de derechos de autor, propiedad intelectual, y especialmente, que no cuide las normas constitucionales sobre privacidad y habeas data.



- El acceso y manejo de la cuenta de la entidad en una red social, bien sea de Facebook, Twitter o Instagram, debe estar a cargo del proceso de Proyección Corporativa y Relaciones con el entorno. De esta manera, las acciones y publicaciones que se realicen allí corresponderán a la gestión de ese proceso.

14. Lineamientos para la comunicación en crisis

A continuación, se relacionan lineamientos que deben ser utilizados por todos los servidores de la entidad para fortalecer la comunicación interna en un caso de crisis, con el fin de preservar la imagen de la entidad ante los medios de comunicación, la ciudadanía, los agentes regulados y demás partes interesadas.

14.1. Comité de comunicación para la crisis

El comité estará presidido por el Director Ejecutivo de la CREG. Lo conforman, además del Director Ejecutivo, dos expertos comisionados y un asesor jurídico de la CREG designados por el Director Ejecutivo, y el líder del Proceso de Proyección Corporativa. El comité de comunicación para la crisis se apoyará en asesores y demás servidores de la CREG por solicitud expresa del Director Ejecutivo, quien asignará las actividades que se desarrollarán.

14.2. Funciones del comité

- Definir la estrategia a seguir durante el periodo de Comunicación en crisis.
- Proveer los recursos necesarios para la implementación de la estrategia definida.
- Asegurar la unificación de mensajes y la actualización de los documentos definidos en la estrategia durante el periodo de Comunicación en crisis.
- Aprobar de manera oportuna los comunicados, ruedas de prensa u otro tipo de actividades definidas en la estrategia durante el periodo de Comunicación en crisis.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

- Identificar los eventos en los que la Comisión ponga en riesgo su imagen.
- Gestionar acciones que promuevan la prevención para casos futuros.

14.3 Vocero

El vocero oficial de la CREG es el director ejecutivo, quien podrá delegar a los expertos o asesores que el comité de comunicación en crisis defina.

14.4. Flujograma para la Comunicación en Crisis

Es la herramienta que guía el actuar de cada uno de los funcionarios desde su posición dentro de la entidad ante una Comunicación en Crisis. Contiene el paso a paso detallado del flujo de la información que entra a la Comisión, su posterior recolección, análisis y salida.



15. Lenguaje y comunicación incluyente, no sexista o discriminatoria

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) se ha comprometido con la formulación y ejecución de actividades encaminadas a fomentar la equidad de género dentro de la institución. Buena parte de estas acciones se encuentran descritas en la Política de Equidad, Diversidad e Inclusión que adoptó la CREG desde 2020.

En dicho documento se estableció como objetivo general formular los lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral.

Específicamente, en uno de los apartados de dicha política se habla de la utilización del lenguaje y comunicación incluyente, no sexista y discriminatoria; enfocándose en relaciones de respeto e igualdad entre los géneros, prevenir la violencia y la discriminación contra cualquier persona.

Es por lo que, atendiendo a lo establecido en dicho documento, se presentarán a continuación los lineamientos para una comunicación efectiva y así fortalecer, el respeto y la igualdad dentro de la institución. Así las cosas, el presente texto tiene como fin establecer herramientas concretas para la utilización de un lenguaje incluyente.

Este uso del lenguaje incluyente se utilizará para acuerdos, resoluciones, circulares, memorandos, conceptos, oficios u otras publicaciones similares, artículos de periódico, folletos, afiches, pancartas, página web, blogs, redes sociales y medios audiovisuales.

15.1. Sobre el lenguaje

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en aras de la simplificación del lenguaje se adhiere a las directrices de la Real Academia de la Lengua Española (RAE) sobre el lenguaje inclusivo y las cuestiones conexas, sin dejar de lado, el objetivo fundamental de la política de Equidad, Diversidad e Inclusión y, por tanto, en la redacción de documentos CREG y cuando el contexto no deje claridad en el texto sobre la inclusión en referencia a hombres y mujeres, se buscará una estructura de redacción adecuada.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, en la Comisión de Regulación de Energía y Gas se podrá utilizar términos colectivos como: las personas, personal de planta, persona responsable, quienes soliciten, entre otros, para así evitar el uso abusivo del masculino genérico.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

Lo anterior dado que, la Real Academia de la Lengua ha aclarado en varias oportunidades que el masculino gramatical puede referirse a grupos mixtos y a personas u otros sexos.

No obstante, se utilizará el uso de lenguaje incluyente en casos particulares como los perfiles de cargos y las convocatorias de personal de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), esto respondiendo a la política interna de género y para promover la igualdad dentro de la entidad

Para aquellos casos en los que la costumbre de la lengua no muestre un masculino incluyente como en las profesiones que por costumbre han sido desempeñadas por hombres, se utilizará una redacción que abarque explícitamente el femenino o un plural incluyente. Por ejemplo, la denominación los conductores se podrá cambiar por personal de conducción, u opcionalmente podrá usarse también conductores(as) o conductoras(es) dependiendo del grado de subrepresentación.

El tratamiento será igual para el uso femenino gramatical. En aquellos casos en que la costumbre no muestre un femenino incluyente como los trabajos desempeñados constantemente por mujeres se dará prelación al uso del plural incluyente. Por ejemplo, las secretarias que podrá reemplazarse por personal de secretariado.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), como modo protocolario, recomendará el uso de los cargos en femenino o masculino, dependiendo como diera lugar para la redacción de cartas así: ingeniero, ingeniera; administrativo, administrativa; secretaria, secretario; administrador, administradora, etc.

En ningún documento se permitirá el uso de @ o de las letras «e» y «x» para hacer referencia al sexo femenino y se evitará el uso de barras en los encabezados de documentos y cartas. En esos mismos documentos, se dará prelación en la redacción al sexo de la persona destinataria.

Las personas de la CREG usarán términos incluyentes para ahorrar el número de palabras, es así como, no se dirá niños y niñas y se cambiará por la infancia; ciudadanos y ciudadanas, sino la ciudadanía. Tampoco se usará el desdoblamiento de género en expresiones como día del abogado y de la abogada; día del ingeniero o la ingeniera.

Las personas de la CREG podrán, si así lo desean, hacer uso del masculino y femenino por separado cuando se quiera dar énfasis por cortesía en los saludos protocolarios de la institución (señoras y señores; amigas y amigos, etc.). Lo que no constituirá una obligación debido a que, en el uso de la lengua, el masculino “señores” se considera incluyente.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co

15.2. Sobre el material audiovisual

Cuando se desarrolle material audiovisual de la entidad, se podrá contar con sistema de subtítulos cerrados o closed caption para las personas en condición de discapacidad. También, será necesario utilizar traducción en lenguaje de señas para la rendición de cuentas de la entidad.

Las fotos o imágenes que se usen en la CREG deberán excluir ideología de género por lo tanto no se usarán estereotipos masculino o femenino, no se usarán iconografías que refieran a un solo modelo de familia, ni que reflejen los estereotipos tradicionales de labores o trabajos. Además, se procurará por guardar un equilibrio en número entre las imágenes de hombres y mujeres.

Se utilizarán imágenes que inviten al respeto por la diferencia, en donde se puedan encontrar diversidad de culturas, origen étnico, sexos, géneros, edades, discapacidad, condiciones sociales, preferencias sexuales, situación familiar, entre otros.

No se utilizarán imágenes que muestren la victimización de cualquiera de los dos géneros, ni imágenes sexualizadas y tampoco estereotipadas.

Por último, los funcionarios de la CREG no utilizarán mensajes sexistas, misóginos o aquellos que tengan algún tipo de ideología discriminatoria en los usos de la lengua, uso de los discursos o en la redacción de textos. Se rechazará cualquier forma de discriminación escrita u oral por motivo de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía, en las imágenes y contenidos de comunicación.

Fin del documento.



Av. Calle 116 No. 7-15 Int. 2. Oficina 901
Edificio Cusezar Bogotá, D.C. Colombia
(1) 6032020 / Fax: (1) 6032100
creg@creg.gov.co
www.creg.gov.co